



Telefon: +43 1 367 00 30

Fax: +43 1 367 00 30 15

E-Mail: office@ipax.at

Web: <http://www.ipax.at>

## Leistungsbeschreibung

Stand: 21.11.2014

## Allgemeine Bestimmungen

### Fair-Use von Traffic und Ressourcen

Neben den unten beschriebenen Diensten und Anwendungen, stellt auch die Bereitstellung einer entsprechenden Internetanbindung und der entsprechenden Rechenzeit einen untrennbar damit verbundenen Teil der Leistung dar. Diese dem Kunden im Zuge seiner Produkte bereitgestellten Ressourcen sind von diesem umsichtig und verhältnismäßig im Rahmen des Fair-Use Prinzip zu nutzen. Fair-Use bedeutet in diesem Zusammenhang, dass dem Kunden keine festen Obergrenzen für die Auslastung der Internetanbindung oder der anderen Serverressourcen (Rechenzeit, Speicherverbrauch, etc.) vorgegeben werden, solange es nicht zu einer unfairen Ausnutzung dieses Spielraums (im Falle großer Unterauslastung), oder der Beeinträchtigung anderer Kunden kommt.

Die Auslastung dieser Ressourcen durch einen einzelnen Kunden darf somit

(a) nicht mehr als das 10-fache der statistischen Standardabweichung, der durchschnittlichen Ressourcenauslastung durch alle Kunden eines vergleichbaren Produktes betragen, oder

(b) nicht mehr als das 3-fache der statistischen Standardabweichung, der durchschnittlichen Ressourcenauslastung durch alle Kunden eines vergleichbaren Produktes betragen, wenn dadurch die Produkte oder Leistungen anderer Kunden merkbar beeinträchtigt werden.

Sollten die oben angeführten Werte vom Kunden nur deshalb überschritten werden, da - aus was für Gründen auch immer - die durchschnittliche Auslastung weit unter der allgemein üblichen Auslastung für vergleichbare Produkte liegt, hat der Kunde in jedem Fall ein Recht zur allgemein üblichen, beziehungsweise marktüblichen Ressourcenauslastung für sein Produkt.

Der Kunde verpflichtet sich die Ihm bereitgestellten Dienste und Anwendungen so zu nutzen, zu gestalten oder zu konfigurieren, dass er nicht gegen die hier spezifizierten Kriterien verstößt. Tut er dies dennoch hat IPAX das Recht den Kunden zur Mäßigung der Ressourcenauslastung, innerhalb einer angemessenen Frist, aufzufordern. Kommt der Kunde dieser Aufforderung nicht nach, hat IPAX das Recht den Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat zu kündigen. Im Voraus vereinbarte Entgelte werdend dem Kunden - mit der Ausnahme von Domainentgelten und Einmalzahlungen

- zurückerstattet.

## **IP-Adressen**

Für die Erreichbarkeit der Server, Dienste oder Anwendungen des Kunden über das Internet, werden diesen oder dem Kunden eine oder mehrere einzigartige nicht exklusive IP-Adresse zugewiesen. Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, dass eine ihm einmal zugewiesene IP-Adresse auch für die gesamte Vertragslaufzeit unverändert bleibt. Vielmehr hat IPAX das Recht, dem Kunden eine geänderte IP-Adresse zuzuweisen, sofern dies durch technische oder wirtschaftliche Umstände begründet ist und nicht regelmäßig vorgenommen wird.

IPAX verpflichtet sich, solche Änderungen erst nach einer angemessenen Ankündigungsfrist und nicht zu einem für den Kunden benachteiligend gewählten Zeitpunkt durchzuführen. Die Ankündigung kann via E-Mail, Telefon, oder durch eine mindestens siebentägige Ankündigung auf der Homepage <http://www.ipax.at/> erfolgen.

Um einen Ausfall abzuwenden oder die Verfügbarkeit zu gewährleisten kann im Notfall eine Änderung der IP Adresse auch ohne Ankündigung erfolgen.

# Hosting-Produkte

## Webhost<sup>plus</sup>

Gegenstand der Leistung ist

- die Bereitstellung von Speicherplatz in dem im Vertrag angegebenen Umfang auf Servern, welche ständig mit dem Internet verbunden sind (so genanntem Webspaces),
- die Bereitstellung von Namensdiensten (DNS) für die Auflösung von Domainnamen,
- die Bereitstellung von Datenbankinstanzen zur eigenständigen Befüllung in der im Vertrag angegebenen Anzahl auf diesen Servern. Die Gesamtspeichergröße der Datenbankinstanzen beträgt die im Vertrag angegebene Speichergröße des Webspaces,
- die Bereitstellung von Anwendungen und Speicherplatz (auf Servern von IPAX) in dem im Vertrag angeführten Ausmaß für das Senden und Empfangen von E-Mails,
- der Erwerb des Rechtes zur einzigartigen Auflösung eines Domainnamens bei der Domainvergabe im Auftrag und im Namen des Kunden (Domainregistrierung),
- die Abwicklung der Verrechnung mit der Domainvergabebestelle.

## Pure Domain

Gegenstand der Leistung ist

- der Erwerb des Rechtes zur einzigartigen Auflösung eines Domainnamens bei der Domainvergabe im Auftrag und im Namen des Kunden (Domainregistrierung),
- die Abwicklung der Verrechnung mit der Domainvergabebestelle,
- die Bereitstellung von Namensdiensten (DNS) für die Auflösung von Domainnamen.
- NICHT Gegenstand der Leistung ist die Prüfung des Domainnamens auf seine Eignung, rechtliche Zulässigkeit oder ob dieser gegen Kennzeichen-, Namen- oder Markenrechte Dritte verstößt.
- Der Kunde unterwirft sich neben diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen auch den Geschäftsbedingungen des jeweiligen Registrars bzw. der jeweiligen Registrierungsstelle.

## Business Host

Gegenstand der Leistung ist die Bereitstellung von Speicherplatz auf Servern, welche ständig mit dem Internet verbunden sind (sogenanntem Webspaces), von Datenbanken im MySQL Format und von Anwendungen und Speicherplatz (auf Servern von IPAX) für das Senden und Empfangen von E-Mails.

Der gesamte Speicherplatz (Webspaces und E-Mail) sowie die Anzahl der Datenbanken sind dabei grundsätzlich unlimitiert. Der Kunde verpflichtet sich jedoch den Speicherplatz und die sonstigen Leistungen des Produktpaketes nur für sein Unternehmen, mit diesem direkt oder indirekt verbundenen Unternehmen oder für private Zwecke zu nutzen. Untersagt sind die Aufteilung und der Weiterverkauf der im Zuge des Business Host enthaltenen Leistungen. Ein Weiterverkauf der Business Host Leistungen ist nur dann gestattet, wenn der Kunde die Leistungen die er im Zuge eines Business Host Vertrages bezieht an einen einzigen Vertragspartner weiter verkauft und die hier dargelegten Fair-Use Beschränkungen auf diesen überbindet. Gleiches gilt für die unentgeltliche Überlassung der Leistungen an eine vom Kunden verschiedene Person oder Firma. Ausdrücklich untersagt ist weiters jedenfalls die Verwendung dieser Leistungen und Dienste, wenn die Bereitstellung der auf den Servern von IPAX gespeicherte Inhalte

(Content Providing, Downloadanbieter), den Zweck oder das Produkt des Geschäfts des Kunden darstellt.

Beispiel für erlaubte Nutzung:

- Konzern Mutter betreibt Websites und E-Mail für fünf verschiedene Tochter Unternehmen.
- Ein Gewerbetreibender nutzt das Paket für das Hosting von Homepages von zwei seiner Firmen.
- Ein Gewerbetreibender nutzt das Paket für seine Firmen-Homepage und für seine Privat-Homepage.
- Ein Web Designer verkauft die Leistungen des Business Hosting an einen seiner Kunden als Komplettpaket weiter.

Beispiel für NICHT Erlaubte Nutzung:

- Ein Gewerbetreibender bucht einen Business Host und betreibt darauf (entgeltlich oder unentgeltlich) Webhosting für fünf seiner Kunden.
- Eine Privatperson bucht ein Business Host Produkt und betreibt neben der eigenen Homepage auch noch drei weitere Homepages für dessen Freunde/Bekannte.

Sollte der Kunde dieses Produkt für andere nicht gestatte Zwecke nutzen, hat er dies auf Aufforderung durch IPAX umgehend einzustellen. Es gelten für diesen Fall die Bestimmungen für den Verstoß gegen die Fair-Use Auflagen analog.

# Game-Produkte

## Game und Voicserver

Gegenstand der Leistung ist die Bereitstellung von Anwendungen und der dafür erforderlichen Rechenzeit auf den Servern von IPAX.

Bei den Anwendungen handelt es sich einerseits um Serverprogramme, für die auf unseren Webseiten beschriebenen Spiele (Gameserver), welche ein spielen mit anderen Spielern über das Internet ermöglicht, oder um Serverprogramme für die Sprachkommunikation (Voiceserver), welche zur Sprachkommunikation und Übertragung über das Internet dienen.

Die genaue Art und Version des bereitgestellten Programms, sowie die maximale Anzahl an Teilnehmern (Slots) ist dem Vertrag zu entnehmen.

Für die Verwendung der Serverprogramme ist bei den Nutzern ein entsprechendes Client-Programm (Vollversion des genannten Spieles oder des Sprachübertragungsprogrammes) erforderlich. Der Vertrieb dieser Anwendungen ist nicht Gegenstand unserer Dienstleistungen. Kann der Kunde die ihm bereitgestellten Serverprogramme nicht Nutzen, wenn er nicht über eine funktionstüchtige Client-Anwendung verfügt, hat er dies selbst verschuldet und unsere Leistung gilt in jedem Fall als erbracht.

Zusätzlich Gegenstand der Leistung ist die Bereitstellung von Speicherplatz, im Vertrag angegebenen Umfang, auf Servern, welche ständig mit dem Internet verbunden sind (so genanntem Webspace).

# Rootserver-Produkte

## Rootserver

Gegenstand der Leistung ist die exklusive zur Verfügungsstellung eines Servercomputers mit den im Vertrag beschriebenen, oder gleichwertigen technischen Eigenschaften. Der Servercomputer wird mit vorinstallierten freien Betriebssystem Linux übergeben. Die Übergabe erfolgt durch die Zusendung aller erforderlichen Zugangsdaten um über das Internet mit Administrator-Rechten (ROOT) auf den Servercomputer zugreifen zu können. Ab der Übergabe obliegt die Konfiguration, Wartung und Sicherung aller Daten alleine dem Kunden.

Weiterer Gegenstand der Leistung ist die Bereitstellung der Internetverbindung des Servercomputers. Der über diese Internetverbindung abgewickelte Datenverkehr wird pro angefangenen 1GB verrechnet.

IPAX verpflichtet sich zum sorgfältigen Assembling der Server Hardware und zur Prüfung der Funktionstüchtigkeit der Hardware, bevor der Server dem Kunden übergeben wird. IPAX garantiert aber zu keiner Zeit die Mängelfreiheit ebendieser. Sollt während der Mietdauer des Servers ein zufälliger, nicht von IPAX verschuldeter Defekt auftreten wird IPAX den Austausch der schadhaften Hardware bei seinen Lieferanten vornehmen. Sofern der Austausch der schadhaften Hardware nicht mehr als 2 Wochen in Anspruch nimmt, hat der Kunde keinen Anspruch auf ein Ersatzsystem. Wird dem Kunden dennoch ein Ersatzsystem zur Verfügung gestellt, nimmt dieser hiermit zur Kenntnis, dass nach Beseitigung des Hardwarefehlers ein Rücktausch auf sein ursprüngliches System zu erfolgen hat, was zu einer kurzen abermaligen Downtime führen kann.

# Serverhousing-Produkte

## Serverhousing

Gegenstand des Vertrages ist die Bereitstellung von speziell dafür spezifizierten Computerstellplätzen, unter kontrollierten Umgebungsbedingungen in einem gesicherten und überwachten Rechenzentrum.

Der dem Kunden zur Verfügung gestellte Stellplatz bemisst sich in HEs (Höheneinheiten), wobei eine Höheneinheit 44,45mm entspricht.

Weiterer Bestandteil des Vertrages ist die Bereitstellung von Strom, sowie der Internetverbindung für den oder die Rechner des Kunden. Der über diese Internetverbindung abgewickelte Datenverkehr ist unter anderem Gegenstand der Verrechnung mit dem Kunden.

Pro zur Verfügung gestelltem Stromanschluss, darf eine maximale Dauerleistung von 1 Ampere, sowie eine kurzfristige Spitzenleistung von 1,5 Ampere, nicht überschritten werden.

Der Computer des Kunden muss über ein zur Rack-Montage geeignetes 19Servergehäuse verfügen, welches nicht breiter als 450,00mm und nicht länger als 700,00mm ist.

Pro im Vertrag angeführtem Serverhousing-Produkt darf jeweils nur ein Computer untergestellt werden, auch wenn Stellplatz für mehr als einen Computer verbleiben würde.

# Serviceleistungen

## CMS-Service

Gegenstand des Vertrages ist die Durchführung von Programmierleistungen. Die Programmierleistungen bestehen entweder in

(a) der Neuerstellung einer Homepage unter zur Verwendung des Content-Management-Systems (CMS) TYPO3 und bestehender, frei erhältlicher Vorlagen (Templates). Es handelt sich dabei nicht um Webdesign. Das heißt es werden keine über die Templates hinausgehenden Grafiken, Strukturen oder Funktionen erstellt. Bilder und Grafiken für die Homepage hat der Kunde selbst bereit zu stellen. Der textuelle Inhalt (Content) ist ebenfalls vom Kunden bereit zu stellen und wird von IPAX, sofern dies vom Kunden angefordert wird, lediglich eingepflegt, oder

(b) der Adaption einer bestehenden Homepage des Kunden, sodass diese durch das Content-Management-System (CMS) TYPO3 bearbeitet werden kann.

Die Programmierarbeiten werden nach tatsächlich angefallener Arbeitszeit in ganzen Arbeitsstunden verrechnet. Es wird eine ordnungsgemäße Durchführung der Arbeiten aber kein bestimmtes Ergebnis geschuldet. Auf Kundenwunsch fertigt IPAX eine unentgeltliche und unverbindliche Aufwandsschätzung an, welche angibt wie viele Arbeitsstunden für die Durchführung der vom Kunden genannten Spezifikationen voraussichtlich benötigt werden. Nach Ermittlung dieser Aufwandsschätzung kann der Kunde entweder vom Vertrag zurück treten oder IPAX den Auftrag zur Durchführung der Programmierarbeiten erteilen.

## Techniker Arbeitszeit - Remote Hands

Als Remote Hands wird die vom Kunden kurzfristig angeforderte Arbeit eines Technikers von IPAX an den Servern (bei Rootserver- & Serverhousing-Produkten) oder Webseiten (bei Webhosting-Produkten) des Kunden verstanden.

Die Anforderung kann durch den Kunden, seine Gehilfen oder Vertreter erfolgen. IPAX wird den Kunden vor Beginn der Arbeiten darüber informieren, dass diese kostenpflichtig sind und nicht durch den inkludierten Support/SLA abgedeckt werden. Keine Kosten entstehen, wenn die Arbeiten aufgrund eines Hardwaredefektes oder eines im Einflussbereich von IPAX gelegenen Fehlers ausgeführt werden müssen. Kann im Voraus nicht gesagt werden ob es sich um die kostenlose Behebung eines Hardwaredefektes oder um die kostenpflichtige Behebung einer Fehlkonfiguration der Software handelt, kann der Kunde jedoch erst nach Feststellung der Fehlerursache über die Kostenpflichtigkeit seiner Anforderung informiert werden. Dessen ungeachtet beginnt die Verrechnung jedoch mit dem Beginn der Arbeiten.

Die Verrechnung erfolgt pro begonnene 15 Minuten Arbeitszeit. In Ermangelung anderer Vereinbarungen werden pro 15 Minuten 35,00 Euro (exklusive USt.) in Rechnung gestellt. Über die durchgeführten Arbeiten wird von IPAX ein Serviceprotokoll erstellt, dass der Kunde auf Wunsch einsehen kann.

# Zusatzprodukte

## Backupspace

Gegenstand der Leistung ist die Bereitstellung von Speicherplatz auf einem nicht an das Internet angebundenen Servers zum ausschließlichen Zweck der Datensicherung. Die Durchführung der Datensicherung oder eine allfällige Wiederherstellung obliegt dem Kunden.

## Remote Reboot

Remote Reboot bezeichnet die Bereitstellung eines Zugangs zu einem Passwortgeschützten Webinterface, welches es dem Kunden ermöglicht die Stromzufuhr zu seinem Server oder Rootserver über das Internet zu deaktivieren oder zu aktivieren. Sofern im BIOS des Servers die korrekten Einstellungen vorgenommen wurden, kann durch eine kurze Unterbrechung der Stromzufuhr der Server neu gestartet werden. Die Leistung gilt auch dann als erbracht, wenn der Kunden den Dienst aufgrund einer fehlenden oder falschen durch Ihn vorgenommenen Einstellung an seinem Server nicht nutzen kann. Alle Rootserver von IPAX werden mit der entsprechenden Konfiguration übergeben.

Für etwaige Schäden oder Datenverluste die durch die Benutzung dieses Diensts durch den Kunden oder Dritte entstehen haftet der Kunde und stellt IPAX von allen Ansprüchen frei.

## Servermonitoring E-Mail

Gegenstand der Leistung ist eine durchgängige, automatisiert ausgeführte Überwachung der Parameter eines Kunden-Servers mittels eines Monitoring-Servers. Der Kunde wird über Statusänderungen (z.B. kritisch, ausgefallen) der überwachten Parameter automatisiert via E-Mail informiert. Standardmäßig werden folgende Parameter, soweit es technisch möglich ist, überwacht:

- HTTP - Webserver Verfügbarkeit bzw. Funktionalität
- Ping - Netzwerk Verfügbarkeit
- Server Load - Auslastung
- Anzahl eingeloggter Benutzer
- Speicherauslastung der Festplatten
- Anzahl der Gesamtprozesse

Um alle genannten Parameter überwachen zu können muss auf dem Server ein entsprechendes Programm (Monitoring-Client) installiert werden. Der Kunde muss dieses Programm selbst installieren, oder IPAX den dafür notwendigen Zugriff auf den Server gewähren. IPAX leistet Gewähr für den ordnungsgemäßen Betrieb des Monitoring-Servers und der ordnungsgemäßen Installation und Konfiguration der Monitoring-Software. IPAX garantiert aber zu keinem Zeitpunkt die Mängelfreiheit der eingesetzten Monitoring-Software. Die an den Kunden gesendeten E-Mail Benachrichtigungen erheben somit keinen Anspruch auf Vollständigkeit und Richtigkeit. Auch kann es durch die Beschaffenheit der E-Mail Kommunikation dazu kommen, dass E-Mail Nachrichten zeitversetzt zugestellt werden.

Das Produkt Servermonitoring E-Mail gilt jeweils für einen Server und einer beliebigen Anzahl an E-Mail Adressen, an welche die Benachrichtigungen versendet werden sollen.

## Servermonitoring SMS

Servermonitoring SMS versteht sich als Ergänzung zu der Dienstleistung Servermonitoring E-Mail. Zusätzlich zu den Benachrichtigungen via E-Mail wird dem Kunden auch eine SMS (Kurzmitteilung) an die von Ihm angegebene Rufnummer gesendet.

Das Produkt Servermonitoring SMS gilt jeweils für einen Server und eine Rufnummer an welche die SMS gesendet werden soll. Die Einschränkungen zur Vollständigkeit und Richtigkeit der Benachrichtigungen gelten analog.